

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
494/2022/R/COM

*DISPOSIZIONI PER LA RIMOZIONE DEL SERVIZIO DI TUTELA
DEL GAS NATURALE, LA DEFINIZIONE DELLE CONDIZIONI DI
FORNITURA DEL GAS NATURALE AI CLIENTI VULNERABILI E
L'ADEGUAMENTO DI OBBLIGHI INFORMATIVI PER L'ENERGIA
ELETTRICA E IL GAS NATURALE*

Documento per la consultazione
Mercati di incidenza: energia elettrica e gas naturale
13 ottobre 2022

Premessa

Il presente documento per la consultazione delinea gli orientamenti dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente in merito alla rimozione del servizio di tutela del gas naturale ai sensi della legge 4 agosto 2017, n. 124, come successivamente modificata e integrata, e si inquadra nell’ambito del procedimento avviato dall’Autorità medesima con la deliberazione 11 ottobre 2022, 489/2022/R/COM.

Inoltre, il presente documento per la consultazione illustra gli orientamenti relativi all’identificazione dei clienti vulnerabili nonché alla definizione delle condizioni a cui tali clienti, a decorrere dall’1 gennaio 2023, avranno diritto ad essere riforniti dai venditori e dagli esercenti il servizio di fornitura di ultima istanza, ai sensi del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115.

Infine, nel presente documento, l’Autorità illustra gli orientamenti con riferimento all’adeguamento degli obblighi informativi previsti dal Codice di condotta commerciale al contesto risultante dalla imminente rimozione del servizio di tutela gas e da quella prospettica del servizio di maggior tutela (a partire dal 2024).

Il presente documento si inserisce nel percorso di riforma delineato nell’obiettivo strategico “OS.24 Garantire la concorrenza e la tutela dei clienti vulnerabili” contenuto nel Quadro Strategico per il quadriennio 2022-2025, approvato con deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A con particolare riferimento alla linea di intervento a). “Completamento, con le modalità e le tempistiche previste dalla normativa, della rimozione delle tutele di prezzo” e alla linea di intervento d). “Sviluppo degli strumenti di tutela dei clienti vulnerabili”.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all’Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta compilando l’apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell’Autorità www.arera.it o, in alternativa, all’indirizzo PEC istituzionale protocollo@pec.arera.it, entro l’11 novembre 2022.

Si fa riferimento all’Informativa sul trattamento dei dati personali, punto 1, lett. b) e c) in merito alla pubblicazione e alle modalità della pubblicazione delle osservazioni e si invitano i soggetti interessati a seguire le indicazioni ivi contenute, in particolare in relazione ad eventuali esigenze di riservatezza.

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia
Unità Tutela e Capacitazione
Piazza Cavour, 5 – 20121 Milano
Tel. 02-65565608
e-mail: mercati-retail@arera.it
sito internet: www.arera.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione n. 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

1. Base giuridica e finalità del trattamento

a. Trattamento dei dati personali raccolti in risposta alle consultazioni

Si informa che i dati personali trasmessi partecipando alla consultazione pubblica saranno utilizzati da ARERA, (Titolare del trattamento), nei modi e nei limiti necessari per svolgere i compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di sua competenza ai sensi della normativa vigente, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate. Il trattamento è effettuato in base all'articolo 6, par. 1 lett. e) del GDPR.

b. Pubblicazione delle osservazioni

Le osservazioni pervenute possono essere pubblicate sul sito internet di ARERA al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima. Una generica indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata una richiesta di non divulgare i commenti.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti delle proprie osservazioni e/o documentazione sono da considerare riservate e non possono essere divulgate. A tal fine, i partecipanti alla consultazione sono tenuti a trasmettere una versione non confidenziale delle osservazioni destinata alla pubblicazione.

c. Modalità della pubblicazione

In assenza delle indicazioni di cui al punto b) della presente Informativa (richiesta di pubblicazione in forma anonima e/o divulgazione parziale), le osservazioni sono pubblicate in forma integrale unitamente alla ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione. La ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione che contenga dati personali è oscurata. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità di persone fisiche identificate o identificabili. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale sono oscurati. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità del partecipante alla consultazione.

2. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

Dei dati personali possono venire a conoscenza i Capi delle Strutture interessate dall'attività di regolamentazione cui è riferita la consultazione, nonché gli addetti autorizzati al trattamento. I dati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato. Tali dati saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

3. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati non saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

4. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano, e-mail: info@arera.it, PEC: protocollo@pec.arera.it, centralino: +39 02655651.

5. Diritti dell'interessato

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Titolare del trattamento agli indirizzi sopra indicati. Il Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità è raggiungibile al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, e-mail: rpdp@arera.it.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

INDICE

1	INTRODUZIONE.....	6
2	CONTESTO NORMATIVO E REGOLATORIO	7
3	MODALITÀ PER LA RIMOZIONE DEL SERVIZIO DI TUTELA DEL GAS NATURALE E REGOLAZIONE DEI CLIENTI VULNERABILI.....	11
4	OBBLIGHI INFORMATIVI DEI VENDITORI SULLA RIMOZIONE DEL SERVIZIO DI TUTELA GAS E SUI DIRITTI DEI CLIENTI VULNERABILI	22
5	ADEGUAMENTO DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE E DEL REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO DEL PORTALE OFFERTE	26
6	TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE.....	28

1 INTRODUZIONE

- 1.1 Il presente documento per la consultazione delinea gli orientamenti dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) in merito alle modalità di rimozione del servizio di tutela del gas naturale (di seguito: servizio di tutela gas) per i clienti che ne hanno diritto, ai sensi della legge 4 agosto 2017, n. 124 come successivamente modificata e integrata (di seguito: legge 124/17), e si inquadra nell’ambito del procedimento avviato dall’Autorità medesima con la deliberazione 11 ottobre 2022, 489/2022/R/COM (di seguito: deliberazione 489/2022/R/COM).
- 1.2 Inoltre, il documento per la consultazione illustra gli orientamenti dell’Autorità relativamente alle modalità di identificazione dei clienti vulnerabili di gas naturale così come definiti dal decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (di seguito: decreto Aiuti bis) nonché alle condizioni della fornitura del gas naturale che, a decorrere dall’1 gennaio 2023, dovranno essere loro offerte dai venditori nel mercato libero e dagli esercenti il servizio di fornitura di ultima istanza (di seguito: FUI).
- 1.3 Nel presente documento, infine, l’Autorità prospetta l’adeguamento delle disposizioni del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale) e dell’Allegato A della deliberazione 1 febbraio 2018, 51/2018/R/COM (di seguito: Regolamento di funzionamento del Portale Offerte) al contesto risultante dalla imminente rimozione del servizio di tutela gas e da quella prospettica del servizio di maggior tutela (a partire dal 2024).
- 1.4 Il presente documento si inserisce nel percorso di riforma delineato nell’obiettivo strategico “OS.24 Garantire la concorrenza e la tutela dei clienti vulnerabili” contenuto nel Quadro Strategico per il quadriennio 2022-2025, approvato con deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A, con particolare riferimento alle Linee di intervento a. “Completamento, con le modalità e le tempistiche previste dalla normativa, della rimozione delle tutele di prezzo” e d. “Sviluppo degli strumenti di tutela dei clienti vulnerabili”.
- 1.5 L’Autorità, in ogni caso, ritiene importante e urgente, come già segnalato in numerose sedi istituzionali¹, una proroga del termine di rimozione del servizio di tutela gas per i clienti ivi riforniti, allineandolo con la data di rimozione del servizio di maggior tutela per i clienti domestici del settore elettrico. Simile intervento

¹ Da ultimo, con la segnalazione 29 settembre 2022, 461/2022/I/GAS al Parlamento e al Governo in relazione al superamento dei servizi di tutela di energia elettrica e gas naturale.

garantirebbe maggiore trasparenza e coerenza informativa ai clienti domestici di entrambi i servizi che ancora non hanno scelto un fornitore sul mercato libero. Inoltre, date le condizioni eccezionali che connotano il mercato del gas naturale, l'imminente cessazione del servizio di tutela a gennaio 2023 comporterebbe il passaggio dei clienti finali al mercato libero in un momento caratterizzato da prezzi particolarmente alti e volatili, rischiando di penalizzare in particolare i clienti meno pronti ad orientarsi tra le offerte di mercato. Tuttavia, in assenza, al momento, di un intervento normativo nei termini sopra auspicati, risulta necessario procedere con la presente consultazione al fine di avere tempi congrui per assicurare una adeguata informazione dei clienti nonché la necessaria attivazione dei soggetti interessati in ragione dell'approssimarsi del termine dell'1 gennaio 2023.

1.6 Il documento di consultazione è così strutturato:

- i. il capitolo 2 illustra i principali riferimenti normativi e regolatori in materia di rimozione delle tutele di prezzo e di tutela dei clienti vulnerabili nel mercato *retail* del gas naturale;
- ii. il capitolo 3 illustra gli orientamenti dell'Autorità relativi alle modalità per la rimozione del servizio di tutela del gas naturale, alla regolazione dei clienti vulnerabili, con riferimento all'identificazione dei clienti vulnerabili e alle condizioni di fornitura del gas naturale loro applicabili;
- iii. il capitolo 4 illustra gli orientamenti dell'Autorità con riferimento agli obblighi informativi dei venditori sulla rimozione del servizio di tutela gas e sui diritti dei clienti vulnerabili;
- iv. il capitolo 5 illustra gli interventi sul Codice di condotta commerciale e sul Regolamento di funzionamento del Portale Offerte risultanti dalla imminente rimozione del servizio di tutela gas e da quella prospettica del servizio di maggior tutela (a partire dal 2024);
- v. il capitolo 6 sintetizza le tempistiche di attuazione degli interventi prospettati.

2 CONTESTO NORMATIVO E REGOLATORIO

Contesto normativo di interesse

2.1 Ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità è investita di una generale funzione di regolazione finalizzata alla promozione della concorrenza e dell'efficienza nell'offerta dei servizi di pubblica utilità nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale.

- 2.2 La legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: legge 125/07), all'articolo 1, comma 3, prevede, tra l'altro, che l'Autorità indichi condizioni standard di erogazione del servizio di vendita ai clienti finali e definisca, in base ai costi effettivi del servizio, prezzi di riferimento che i venditori sono tenuti a inserire nelle proprie offerte commerciali di gas naturale, facendo altresì salvi i poteri di vigilanza e di intervento dell'Autorità *“a tutela dei diritti degli utenti anche nei casi di verificati e ingiustificati aumenti di prezzi”*.
- 2.3 Coerentemente con le direttive comunitarie in materia, con la legge 124/17 è stato definito un graduale percorso di piena liberalizzazione dei settori dell'energia elettrica e del gas naturale finalizzato, tra l'altro, alla creazione di un mercato interno dell'energia e al coinvolgimento attivo del cliente finale nelle dinamiche del mercato, mantenendo un assetto di tutele specifico per i clienti finali di piccole dimensioni.
- 2.4 A tal fine, l'articolo 1 della legge medesima ha previsto specifiche tempistiche per la fine della tutela di prezzo dei clienti finali domestici di gas naturale (comma 59) e dei clienti finali domestici e non domestici di piccole dimensioni di energia elettrica (comma 60).
- 2.5 In particolare, il decreto-legge 31 dicembre 2020, n. 183 come convertito dalla legge 26 febbraio 2021, n. 21, che ha da ultimo modificato l'articolo 1 della legge 124/17, ha disposto il pieno superamento della tutela di prezzo nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale a decorrere dall'1 gennaio 2023. Successivamente, il più recente decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152 convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233 (di seguito: decreto-legge 152/21) ha previsto, unicamente per i clienti domestici dell'energia elettrica che, a partire dalla richiamata scadenza di gennaio 2023, in via transitoria e nelle more dello svolgimento delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio a tutele graduali ad essi destinato, da concludersi entro il 10 gennaio 2024, questi continuino a essere riforniti in maggior tutela secondo gli indirizzi definiti con decreto del Ministero della Transizione Ecologica (MiTE).
- 2.6 L'articolo 2, comma 1, del decreto Aiuti bis ha inoltre previsto che, a decorrere dalla predetta data di rimozione del servizio di tutela gas, l'1 gennaio 2023, i venditori e i Fornitori di Ultima Istanza (FUI) siano tenuti a offrire ai clienti vulnerabili la fornitura di gas naturale a un prezzo che rifletta il costo effettivo di approvvigionamento nel mercato all'ingrosso, i costi efficienti del servizio di commercializzazione e le condizioni contrattuali e di qualità del servizio, così come definiti dall'Autorità con uno o più provvedimenti e periodicamente aggiornati,

dando mandato all’Autorità di definire, inoltre, le specifiche misure perequative a favore dei FUI.

- 2.7 Il medesimo articolo definisce, infine, i clienti vulnerabili come i clienti domestici che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni:
- i. si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell’articolo 1, comma 75, della legge 124/17;
 - ii. rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell’articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104;
 - iii. le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
 - iv. le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
 - v. di età superiore ai 75 anni.

Contesto regolatorio di interesse

- 2.8 Le richiamate previsioni normative sono state attuate dall’Autorità, con riferimento al settore del gas naturale, con il “Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane”, Allegato A alla deliberazione ARG/GAS 64/09 come successivamente modificata e integrata (di seguito: TIVG), ai sensi del quale ciascun venditore è tenuto ad offrire ai clienti che ne hanno diritto, unitamente alle altre proposte dallo stesso definite, il servizio di tutela gas.
- 2.9 Ai sensi dell’articolo 4, comma 1, del TIVG hanno attualmente diritto al servizio di tutela gas i clienti finali con riferimento a:
- i. i punti di riconsegna nella titolarità di un cliente domestico come definiti all’articolo 2, comma 3, lettera a), del TIVG;
 - ii. i punti di riconsegna relativi a condomini con uso domestico come definiti all’articolo 2, comma 3, lettera b), del TIVG, limitatamente ai punti con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno.
- 2.10 In merito alle condizioni di erogazione del servizio, il TIVG prevede l’applicazione al cliente dei seguenti corrispettivi unitari che concorrono alla formazione della voce di spesa per la materia gas naturale:
- la componente C_{MEM} a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale;

- la componente *CCR* a copertura dei rischi connessi all'approvvigionamento di gas all'ingrosso (tra cui il rischio profilo, il rischio eventi climatici invernali, ecc.)²;
 - la componente *QVD* relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio, la quale è commisurata ai costi relativi alla attività di commercializzazione che dovrebbe sostenere un venditore efficiente che opera nel mercato libero.
- 2.11 Con specifico riferimento alla componente C_{MEM} , a partire dall'1 ottobre 2022, ai sensi della deliberazione 29 luglio 2022, 374/2022/R/GAS (di seguito: deliberazione 374/2022/R/GAS), tale componente è definita pari alla media mensile del prezzo del PSV *day ahead* rilevato da ICIS-Heren.
- 2.12 In aggiunta ai corrispettivi di cui al precedente paragrafo 2.10, sono altresì applicate ai clienti riforniti nell'ambito del servizio di tutela gas anche le componenti del prezzo relative alle seguenti voci di spesa:
- trasporto e gestione contatore, tra cui rientrano la componente *QTt*, definita dall'Autorità specificamente per detto servizio a copertura dei costi di trasporto del gas dal PSV al punto di riconsegna della rete di trasporto, e le tariffe di distribuzione e misura di cui alla Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas (RTDG), analoghe a quelle definite dall'Autorità anche per il mercato libero;
 - oneri di sistema (componenti *RE*, *UG2* e *UG3*), analoghi a quelli definiti dall'Autorità per il mercato libero.
- 2.13 La determinazione delle condizioni economiche del servizio di tutela è effettuata in modo tale da trasferire ai clienti finali il segnale di prezzo relativo ai diversi segmenti della filiera (approvvigionamento, trasporto, ecc.), riflettendo i costi che un venditore al dettaglio efficiente sosterebbe per l'erogazione del servizio, senza interporre potenziali ostacoli alla scelta dei venditori nel mercato libero da parte dei clienti finali.

² A titolo di esempio, il rischio profilo è relativo al differenziale giornaliero, a parità di volumi complessivi, tra i volumi prelevati e i volumi (piatti) implicitamente assunti per il calcolo della componente C_{MEM} , il rischio eventi climatici invernali è relativo alla variazione del livello dei volumi forniti in esito al verificarsi di temperature invernali particolarmente rigide o particolarmente miti (articolo 6bis del TIVG).

3 MODALITÀ PER LA RIMOZIONE DEL SERVIZIO DI TUTELA DEL GAS NATURALE E REGOLAZIONE DEI CLIENTI VULNERABILI

- 3.1 La piena liberalizzazione del settore del gas naturale disposta dalla legge 124/17 fa venir meno, a partire da gennaio 2023, il diritto dei clienti domestici e dei condomini ad uso domestico con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno di beneficiare, per disposto normativo, della tutela in termini di prezzo assicurata dalla regolazione dell’Autorità. Al contempo il decreto Aiuti bis, come richiamato nel capitolo 2, prevede, a tutela dei clienti vulnerabili che, dalla suddetta data, questi possano continuare a beneficiare delle condizioni di fornitura definite dall’Autorità.
- 3.2 In attuazione delle predette disposizioni, l’Autorità, con gli interventi prospettati nel presente documento per la consultazione, intende perseguire un duplice obiettivo: da un lato, assicurare ai clienti finali serviti in tutela (inclusi i clienti vulnerabili) una informazione trasparente e il più possibile completa in merito alla rimozione della tutela di prezzo e alle conseguenti opzioni a disposizione per il passaggio al mercato libero; dall’altro lato, garantire ai clienti vulnerabili (anche a quelli eventualmente già serviti nel mercato libero), modalità agevolate per poter accedere alle condizioni di fornitura a loro riservate. Gli interventi prospettati rispondono altresì all’obiettivo di minimizzare quanto più possibile l’attivazione dei servizi di ultima istanza.
- 3.3 In coerenza con gli obiettivi di cui sopra, l’Autorità ritiene quindi opportuno prevedere un percorso di superamento graduale del servizio di tutela gas così da accordare ai clienti ivi riforniti (inclusi i vulnerabili) un congruo lasso di tempo per effettuare le proprie eventuali scelte, comprese le opzioni a disposizione nel mercato libero.
- 3.4 Il prospettato percorso graduale consterebbe di due fasi:
- i. una prima fase (*I fase*) di transizione in cui ciascun venditore, è tenuto, con riferimento ai propri clienti serviti in tutela gas, a:
 - a. identificare i clienti vulnerabili secondo i criteri identificati dal decreto Aiuti bis con le modalità di cui alla successiva sezione A.1;
 - b. attraverso una specifica comunicazione:
 - i. informare della rimozione di detto servizio, delle scelte a disposizione e dei diritti dei clienti vulnerabili;
 - ii. offrire, ai clienti riforniti nel servizio di tutela gas diversi dai clienti già identificati come vulnerabili una proposta di nuove condizioni di mercato libero in sostituzione di quelle di tutela

definite dall'Autorità, illustrando le condizioni che si attiveranno qualora il cliente non compia alcuna scelta;

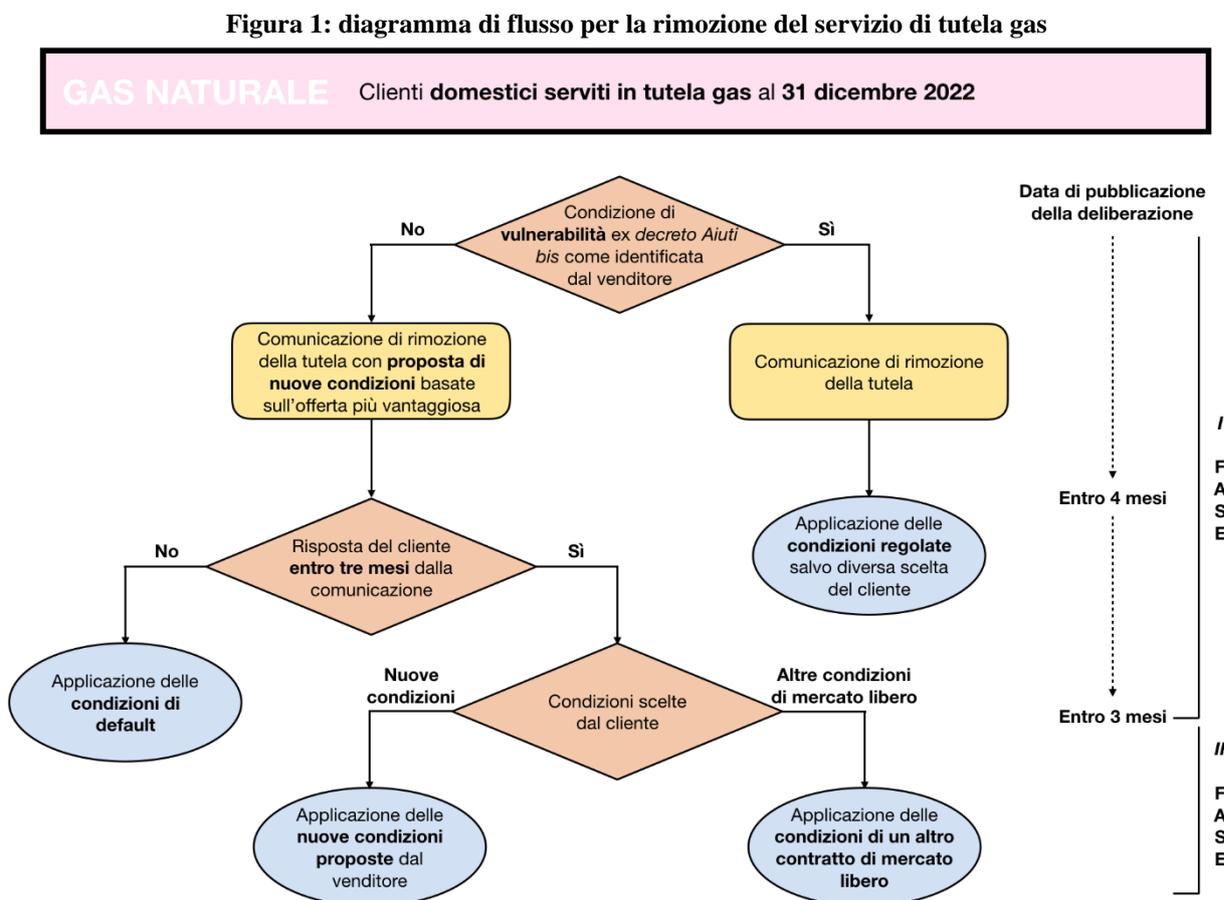
- c. continuare ad applicare transitoriamente le condizioni contrattuali ed economiche vigenti al momento della rimozione della tutela di prezzo (31 dicembre 2022) come aggiornate mensilmente dall'Autorità.

Il cliente finale potrà naturalmente recedere dal contratto in essere secondo la normale disciplina prevista in tema di recesso³ e scegliere una qualunque offerta sul mercato libero con il medesimo o altro venditore;

- ii. una seconda fase (*II fase*) di regime in cui si applicherebbero a ciascun cliente le nuove condizioni di fornitura sulla base delle scelte effettuate o, in caso di inerzia, le condizioni contrattuali ed economiche differenziate a seconda che il cliente sia stato o meno identificato come cliente vulnerabile. In questa fase, rimane salva la facoltà in capo al venditore di esercitare il diritto di recesso nel rispetto della regolazione vigente, che prevede un preavviso di almeno sei mesi decorrenti dall'invio della comunicazione di recesso da parte del venditore.

³ Ai sensi della deliberazione dell'Autorità 9 giugno 2016, 302/2016/R/COM, il recesso per cambio venditore avviene in conseguenza alla stipula del contratto con il nuovo fornitore. Quando stipula il nuovo contratto, il cliente conferisce al nuovo venditore una procura a recedere per suo conto e in suo nome dal contratto con il vecchio venditore. È, quindi, il nuovo venditore ad inviare, per conto del cliente, la dichiarazione di recesso al venditore uscente nel rispetto del termine di preavviso. Il cliente che intende recedere perché vuole cessare la fornitura, invece, deve farlo direttamente in forma scritta con preavviso non superiore a un mese. Il recesso decorrerà dalla data in cui il venditore riceve la comunicazione.

La Figura 1 sintetizza, in formato grafico, le fasi sopra descritte con specifico riferimento ai clienti domestici.



3.5 Contestualmente alla *I fase*, il venditore sarà tenuto altresì ad identificare i clienti vulnerabili già contrattualizzati nel mercato libero.

3.6 Ai fini dell'implementazione degli interventi di cui ai paragrafi 3.4 e 3.5 è necessario definire in maniera puntuale i seguenti aspetti, illustrati in dettaglio nel prosieguo del presente capitolo:

A.1) identificazione dei clienti vulnerabili come definiti dal decreto Aiuti bis;

A.2) modalità e tempistiche affinché ai clienti finali soggetti alla rimozione del servizio di tutela gas siano proposte nuove condizioni di fornitura da parte del medesimo venditore;

- A.3) modalità e tempistiche affinché ai clienti vulnerabili sia assicurata la fornitura di gas naturale da parte dei venditori e dei FUI alle condizioni definite dall’Autorità.

A.1 Identificazione dei clienti vulnerabili come definiti dal decreto Aiuti bis

- 3.7 Al fine di tutelare i clienti vulnerabili, garantire la massima trasparenza e rafforzare la consapevolezza del cliente finale anche nell’ottica di aumentarne la partecipazione attiva nel mercato libero del gas naturale, l’Autorità ritiene che il venditore debba informare tutti i propri clienti domestici⁴ sia serviti in tutela gas sia a condizioni di mercato libero, delle condizioni di fornitura a cui hanno diritto i clienti vulnerabili e delle modalità per identificarsi come tali ai sensi del decreto Aiuti bis.
- 3.8 L’Autorità ritiene che, nell’ambito del processo di identificazione dei clienti vulnerabili, si debbano semplificare, per quanto possibile, gli obblighi burocratici a carico del cliente, al contempo assicurando un’adeguata affidabilità del processo. Essendo i venditori gli unici soggetti con un rapporto diretto con i clienti, nonché i responsabili per il caricamento e l’aggiornamento delle informazioni di natura commerciale sui punti di riconsegna nelle anagrafiche del Sistema Informativo Integrato (SII), l’Autorità intende demandare ai venditori stessi di identificare i clienti vulnerabili e, come illustrato nel successivo capitolo 4, di informare i clienti così identificati del diritto ad essere riforniti a condizioni definite dall’Autorità, in assenza di una loro diversa scelta.
- 3.9 Ai fini dell’identificazione dei clienti vulnerabili riforniti nel servizio di tutela gas, l’Autorità intende prevedere che il venditore classifichi come tali tutti i propri clienti che soddisfano almeno una delle condizioni di vulnerabilità di cui al decreto Aiuti bis sulla base delle informazioni a sua disposizione. In particolare, il venditore utilizzerà:
- i. l’informazione relativa al bonus sociale per identificare i clienti vulnerabili “*che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate*”;
 - ii. l’informazione relativa alle “*utenze [...] ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi*” di cui i venditori dispongono in quanto si tratta di utenze soggette a una serie di specifiche tutele, tra cui quelle previste dalla deliberazione 18 aprile 2017, 252/2017/R/COM e dai successivi interventi normativi e regolatori;

⁴ Ai sensi della regolazione vigente, la condizione di vulnerabilità non è applicabile ai condomini ad uso domestico.

- iii. l'informazione derivante dal codice fiscale del cliente per identificare i clienti vulnerabili "*di età superiore ai 75 anni*".
- 3.10 Contestualmente, si prevede che il venditore dovrà inviare al cliente finale identificato come vulnerabile una comunicazione in cui gli si chiede di comunicare qualora la condizione di vulnerabilità individuata non sia più soddisfatta e di aggiornare il venditore tempestivamente qualora in futuro la condizione di vulnerabilità si modifichi.
- 3.11 Con riferimento agli altri clienti domestici che non possono essere classificati come vulnerabili dai venditori in base alle informazioni a loro disposizione, sarà onere del venditore inviare una richiesta di autocertificazione da compilare a cura del cliente che soddisfi almeno una delle condizioni di cui al decreto Aiuti bis. Si rileva altresì che la casistica relativa alle isole minori non interconnesse non appare rilevante per il settore del gas naturale.
- 3.12 Sulla base delle dichiarazioni raccolte dai clienti finali (sia riforniti in tutela sia nel mercato libero) e tenuto conto delle attività di identificazione effettuate dal venditore, quest'ultimo sarà tenuto a comunicare al SII, secondo le modalità di primo popolamento delle anagrafiche, la classificazione tra clienti vulnerabili e non vulnerabili per tutti i clienti domestici dal medesimo serviti.
- 3.13 I venditori dovranno altresì aggiornare tempestivamente le anagrafiche dei punti di riconsegna con le informazioni più recenti relative alla classificazione del titolare del punto di riconsegna come cliente vulnerabile. A tal fine dovrà essere prevista un'attività di informazione periodica a carico dei venditori nei confronti dei clienti finali serviti affinché i medesimi possano autocertificarsi come clienti vulnerabili ovvero comunicare il venir meno di una delle condizioni per essere identificati come tali.
- 3.14 Inoltre, l'Autorità intende assoggettare ciascun venditore all'obbligo di rendere disponibile sul proprio sito *internet* una pagina facilmente accessibile, con accesso diretto dalla *home page* e dai contenuti comprensibili nella quale sono chiaramente dettagliate:
- i. le caratteristiche di cliente vulnerabile identificate dal decreto Aiuti bis o eventuali norme successive;
 - ii. le procedure che deve seguire il cliente finale per dichiarare la condizione di vulnerabilità al venditore con eventuale modulo di autocertificazione da utilizzare nella comunicazione;
 - iii. i diritti dei clienti vulnerabili;

- iv. il rimando alla pagina del sito *internet* dell’Autorità dedicata di cui al paragrafo 3.16.
- 3.15 Rimarrebbe salva la facoltà del venditore di informare puntualmente e periodicamente il cliente finale dell’esistenza della pagina *internet* dedicata e stimolarlo a procedere, qualora ne abbia le caratteristiche, a dichiarare la propria condizione di vulnerabilità.
- 3.16 Analogamente all’attività informativa dei venditori di cui ai precedenti punti, l’Autorità intende, infine, predisporre una pagina del proprio sito *internet* che illustri, in maniera chiara e concisa, i diritti dei clienti vulnerabili, come identificati dal decreto Aiuti bis, conseguentemente alla rimozione del servizio di tutela gas, indicando inoltre che deve richiedere al proprio venditore l’erogazione delle condizioni ad essi dedicate.

- Q1. *Si condivide l’orientamento relativamente all’identificazione dei clienti vulnerabili? Se no, per quale motivo?*
- Q2. *Si condivide l’orientamento relativamente alla comunicazione e all’aggiornamento delle informazioni relative alla condizione di vulnerabilità dei clienti finali? Se no, per quale motivo?*

A.2 Modalità e tempistiche per la proposta delle nuove condizioni di fornitura ai clienti del servizio di tutela gas

- 3.17 L’Autorità intende prevedere che il venditore disponga di quattro mesi di tempo dall’approvazione del provvedimento per inviare una comunicazione ai clienti serviti in tutela gas, non già identificati come vulnerabili, per informarli della possibilità di sottoscrivere con il medesimo venditore un nuovo contratto, identificato con le modalità riportate al paragrafo successivo, o di cambiare venditore scegliendo un’altra offerta di mercato libero. La comunicazione dovrebbe altresì informare il cliente che nel caso non esercitasse una scelta entro tre mesi dalla ricezione della comunicazione medesima continuerebbe ad essere servito dal venditore a *condizioni di default* di cui al paragrafo 3.20.
- 3.18 Con l’obiettivo di rafforzare la partecipazione attiva del cliente finale nelle dinamiche di mercato libero e stimolare una scelta consapevole, il venditore proporrà ai propri clienti serviti in tutela gas un contratto con le stesse condizioni contrattuali ed economiche dell’offerta di mercato libero più conveniente tra quelle proposte dal venditore alla generalità dei clienti finali della medesima tipologia

(domestici o condomini ad uso domestico), identificata come tale sulla base della spesa annua dell'offerta stimata secondo i criteri utilizzati nel Regolamento di funzionamento del Portale Offerte.

- 3.19 L'individuazione, da parte del venditore, dell'offerta di cui al precedente punto avverrà mediante confronto della stima della spesa annua delle offerte generalizzate⁵ del venditore medesimo in corso di validità alla data di comunicazione di rimozione della tutela di prezzo, utilizzando i livelli di consumo identificati nella Scheda sintetica di cui all'Allegato 4 del Codice di condotta commerciale.
- 3.20 Inoltre, nell'ottica di garantire gradualità nel passaggio al mercato libero e un livello adeguato di tutela nei confronti del cliente finale inerte, le condizioni di *default* proposte esclusivamente ai propri clienti riforniti in tutela al 31 dicembre 2022, sarebbero caratterizzate da:
- i. le stesse condizioni contrattuali dell'offerta PLACET⁶ di gas naturale ad eccezione delle previsioni in tema di modalità di recapito delle bollette; al riguardo, per i clienti che passeranno alle *condizioni di default* continuerà a trovare applicazione la modalità di ricezione della bolletta (in formato dematerializzato ovvero cartaceo) già concordata con il proprio venditore così da contenere, tra l'altro, gli oneri amministrativi;
 - ii. la stessa struttura delle condizioni economiche dell'offerta PLACET di gas naturale a prezzo variabile ma con una componente, equivalente al P_{INGT} , a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso, definita secondo i criteri della deliberazione 374/2022/R/GAS. In questo caso, diversamente dalle offerte PLACET:
 - a. la componente in quota energia, a copertura degli ulteriori costi di approvvigionamento e consegna del gas naturale al cliente finale sarebbe definita dall'Autorità pari alla somma della componente *CCR* e della componente in quota variabile della componente *QVD* definite per il servizio di tutela (e successivamente per i clienti vulnerabili);
 - b. la componente in quota fissa sarebbe definita liberamente dal venditore.

⁵ L'articolo 1, comma 1, lettera k., del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte definisce le offerte generalizzate come le offerte sottoscrivibili anche potenzialmente dalla generalità dei clienti e le offerte non soggette a negoziazione individuale delle condizioni generali e particolari di fornitura.

⁶ Le offerte PLACET (offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela) sono state introdotte con la deliberazione 27 luglio 2017, 555/2017/R/COM, sia per il settore dell'energia elettrica sia per quello del gas naturale. Il prezzo complessivo della spesa per la materia gas naturale comprende le componenti P_{FIX} , in termini euro/anno, e P_{VOL} , in termini euro/Smc; quest'ultimo dipende dalle componenti P_{ING} e α .

- 3.21 La scelta di siffatte *condizioni di default* muove dall'esigenza di offrire ai clienti finali una protezione rafforzata che non fa più perno sulla tutela di prezzo (in coerenza con l'evoluzione del mercato *retail* sancita dalla legge 124/17) bensì sulla possibilità per i clienti finali di confrontare e valutare più agevolmente le offerte di mercato libero a loro sottoposte; obiettivo questo soddisfatto mediante l'individuazione di una struttura delle condizioni economiche standardizzate facilmente comprensibili e comparabili tra venditori in quanto differenziate solo nella componente in quota fissa del prezzo. Inoltre, per prevenire il rischio che tale componente di prezzo sia fissata a un livello sproporzionato facendo leva sull'inerzia dei clienti finali, saranno introdotti specifici obblighi, in capo ai venditori, di comunicare all'Autorità le *condizioni di default*, ciò al fine di permetterne il monitoraggio e di effettuare eventuali interventi a tutela dei diritti dei clienti "*nei casi di verificati e ingiustificati aumenti di prezzi*", secondo quanto previsto dalla legge 125/07.
- 3.22 L'Autorità provvederà, in ogni caso, ad allineare il criterio di determinazione della componente P_{INGT} , a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso, dell'offerta PLACET di gas naturale a prezzo variabile con i criteri di cui alla deliberazione 374/2022/R/GAS.
- 3.23 L'Autorità intende prevedere che il cliente finale disponga di un tempo di tre mesi nel corso del quale possa decidere se accettare o meno le condizioni di fornitura di cui al paragrafo 3.18 proposte dal venditore, termine decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione da parte del cliente stesso. Rimane fatta salva, nel periodo dei tre mesi dalla comunicazione del venditore, la facoltà del cliente finale di scegliere una qualsiasi altra offerta di mercato libero.
- 3.24 Decorso il termine dei 3 mesi, si avvierà la *II fase*. Qualora il cliente finale non abbia effettuato alcuna scelta, il venditore applicherà le *condizioni di default* di cui al paragrafo 3.20. A partire dall'operatività delle nuove condizioni di fornitura, il venditore potrà esercitare il recesso mantenendo, in coerenza con qualsiasi venditore del mercato libero, un preavviso pari a sei mesi, attraverso una ulteriore specifica comunicazione al cliente finale.

Q3. *Si condivide l'orientamento relativo alla comunicazione al cliente finale di condizioni di fornitura identificate con i criteri di cui al paragrafo 3.18? Se no, per quale motivo?*

Q4. *Si concorda con l'orientamento dell'Autorità relativamente alle condizioni di default? Se no, per quale motivo?*

Q5. Si condividono gli altri orientamenti relativamente alle modalità e alle tempistiche per la rimozione del servizio tutela gas con riferimento alla I fase? Se no, per quale motivo?

A3. Condizioni di fornitura del gas naturale applicate ai clienti vulnerabili e disposizioni relative alle condizioni economiche dei servizi di ultima istanza

3.25 Di seguito vengono illustrate le condizioni economiche e contrattuali che dovranno essere applicate ai clienti domestici vulnerabili, individuati ai sensi della sezione A.1, dai venditori e dai FUI.

3.26 In dettaglio, per quanto riguarda le condizioni economiche di tutela da applicare ai clienti vulnerabili, esse saranno definite e aggiornate dall’Autorità con modalità analoghe a quanto previsto per l’odierno servizio di tutela gas; in particolare, continueranno a trovare applicazione:

- i. la componente $C_{MEM,M}$ relativa ai costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all’ingrosso, così come definita e aggiornata secondo le recenti previsioni normative introdotte con la deliberazione 374/2022/R/GAS;
- ii. la componente CCR relativa ai costi delle attività connesse all’approvvigionamento all’ingrosso, aggiornata, secondo quanto già oggi previsto per il servizio di tutela, entro il mese di marzo precedente l’anno termico oggetto di applicazione;
- iii. la componente QVD relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio, aggiornata secondo quanto previsto dalla deliberazione 30 marzo 2022, 147/2022/R/GAS entro il mese di marzo di ciascun anno con riferimento ai successivi 12 mesi;
- iv. la componente QT relativa al servizio di trasporto, aggiornata secondo quanto già previsto per il servizio di tutela;
- v. le componenti relative al servizio di distribuzione, misura e relativa commercializzazione, inclusi gli oneri, fissate ai sensi della RTDG.

3.27 Con particolare riferimento alla componente $C_{MEM,M}$ che sarà applicata ai clienti vulnerabili, diversamente da quanto attualmente previsto per il servizio di tutela dalla deliberazione 374/2022/R/GAS, l’Autorità ritiene che i venditori avranno a disposizione un tempo sufficiente per l’adeguamento dei sistemi di fatturazione, pertanto non sarà più accordata alcuna flessibilità di ricorrere ad acconti e conguagli legati alle tempistiche di disponibilità del valore mensile di tale componente $C_{MEM,M}$.

- 3.28 Quanto previsto al paragrafo 3.26 comporta una sostanziale continuità per i clienti attualmente serviti in tutela gas che dovessero avere le caratteristiche di cliente vulnerabile, a beneficio dei medesimi clienti.
- 3.29 Per i clienti domestici che dovessero avere le caratteristiche di cliente vulnerabile e che siano invece serviti dai FUI, rispetto alla disciplina odierna verrà meno l'applicazione del parametro β , con il quale gli esercenti si sono aggiudicati il servizio in sede di gara, e del corrispettivo PS_{UI} , a copertura del meccanismo di perequazione straordinaria dei clienti cui sono erogati i servizi di ultima istanza di cui alla deliberazione 29 luglio 2022, 372/2022/R/GAS.
- 3.30 Dal punto di vista dei ricavi, i FUI saranno compensati della mancata applicazione del parametro β nell'ambito del meccanismo di perequazione di cui all'articolo 31septies del TIVG.
- 3.31 Per quanto concerne le condizioni contrattuali di tutela da applicare ai clienti vulnerabili già serviti in tutela al 31 dicembre 2022 o nei servizi di ultima istanza, esse saranno pari a quelle previste per le offerte PLACET ad eccezione delle previsioni in tema di modalità di recapito delle bollette. Al riguardo, per i clienti in servizio di tutela/ultima istanza che passeranno alle condizioni di tutela previste per i clienti vulnerabili con il medesimo venditore continuerà a trovare applicazione la modalità di ricezione della bolletta (in formato dematerializzato ovvero cartaceo) già concordata con il proprio esercente così da contenere gli oneri amministrativi a carico sia dei venditori che dei clienti finali.
- 3.32 Per i nuovi clienti che accederanno alle condizioni di tutela dei vulnerabili in momenti successivi:
- i. nel caso in cui tale attivazione avvenga con un venditore del mercato libero, si applicheranno le disposizioni in tema di recapito della bolletta previste dalla disciplina delle offerte PLACET⁷;
 - ii. nel caso in cui tale attivazione avvenga con i fornitori dei servizi di ultima istanza, nelle more dell'acquisizione di un recapito per l'invio in formato dematerializzato della bolletta da parte del venditore, essa sarà recapitata in formato cartaceo.

In ogni caso è sempre fatta salva la facoltà del cliente di richiedere il recapito della bolletta in formato cartaceo, anche in un momento successivo alla data di inizio fornitura, senza oneri.

⁷ La disciplina delle offerte PLACET prevede che la bolletta e gli elementi di dettaglio siano resi disponibili al cliente in formato elettronico, salvo che il cliente chieda di riceverli in formato cartaceo.

- 3.33 Resta inteso che le condizioni economiche di cui al paragrafo 3.26 e le condizioni contrattuali di cui al paragrafo 3.31 saranno altresì applicate ai clienti finali vulnerabili serviti nel servizio di *default* di distribuzione ai sensi dell'articolo 30, comma 1, lettera b), punto ii), del TIVG, vale a dire quei clienti vulnerabili per i quali, pur sussistendo i requisiti per usufruire del servizio di fornitura di ultima istanza, ne sia impossibile l'attivazione. Analogamente a quanto previsto per i FUI, per questa fattispecie di cliente finale, i fornitori il servizio di *default* di distribuzione saranno compensati della mancata applicazione del parametro γ , con il quale gli esercenti si sono aggiudicati il servizio in sede di gara, nell'ambito del meccanismo di perequazione di cui all'articolo 37, comma 2, del TIVG.
- 3.34 A completamento della disciplina delle condizioni economiche del servizio di ultima istanza e del servizio di *default* di distribuzione, si evidenzia che le disposizioni attuali prevedono, tra l'altro, l'applicazione delle condizioni economiche di tutela con riferimento alle componenti di prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento. Occorre dunque precisare che, con riferimento ai clienti diversi dai clienti domestici vulnerabili, a partire dalla data in cui saranno definite dall'Autorità le condizioni di fornitura per i clienti vulnerabili e fino al termine dell'attuale periodo di assegnazione dei predetti servizi, è intenzione dell'Autorità stabilire che gli esercenti applichino:
- i. ai clienti domestici, le medesime condizioni previste per i clienti vulnerabili;
 - ii. ai clienti diversi dai domestici (condomini uso domestico e altri usi), le medesime condizioni previste per i clienti vulnerabili, ad eccezione della componente *QVD* il cui valore per queste tipologie di clienti sarà così determinato:
 - a. fino al 31 marzo 2023, valore pari a quello attualmente vigente con riferimento ai condomini con uso domestico;
 - b. dall'1 aprile 2023, valore definito dall'Autorità in maniera parametrica, a partire dalla variazione della componente *QVD* che sarà applicata ai clienti vulnerabili rispetto all'attuale valore della componente *QVD* applicata ai clienti domestici del servizio di tutela.
- 3.35 Resta naturalmente confermata l'applicazione ai clienti diversi dai clienti vulnerabili dei parametri β e γ secondo le quote percentuali attualmente previste dal TIVG, nonché l'applicazione delle tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione, inclusi gli oneri, così come definite dall'Autorità ai sensi della RTDG e dei corrispettivi INA_{UI} e PS_{UI} nei casi previsti dalla regolazione vigente.

- Q6. *Si condivide l'orientamento relativamente alle condizioni economiche di fornitura del gas naturale ai clienti vulnerabili? Se no, per quale motivo?*
- Q7. *Si condivide l'orientamento relativamente alle condizioni contrattuali di fornitura del gas naturale ai clienti vulnerabili oppure si ritiene che vi siano delle specifiche disposizioni che debbano essere modificate (ad esempio, relativamente alla periodicità di fatturazione, ecc.)? Motivare la risposta.*

4 OBBLIGHI INFORMATIVI DEI VENDITORI SULLA RIMOZIONE DEL SERVIZIO DI TUTELA GAS E SUI DIRITTI DEI CLIENTI VULNERABILI

- 4.1 Come già anticipato, l'Autorità ritiene opportuno che la platea di clienti serviti in tutela gas, comprensiva dei clienti vulnerabili come definiti dal decreto Aiuti bis, sia adeguatamente informata sia in merito al superamento del servizio di tutela gas sia della possibilità per i clienti vulnerabili di beneficiare delle condizioni di fornitura definite dall'Autorità.
- 4.2 Un'analogia informativa relativa ai diritti dei clienti vulnerabili dovrà essere parimenti veicolata a clienti domestici del mercato libero nonché ai clienti domestici serviti dai FUI nei termini di seguito illustrati.

Obblighi informativi per i clienti serviti in tutela

- 4.3 Per quanto riguarda i clienti serviti in tutela, siano essi domestici o condomini, l'Autorità ritiene che il passaggio alle nuove condizioni di fornitura debba essere opportunamente accompagnato da informazioni con contenuti chiari, concisi e completi, che rendano edotti tali clienti, che finora non hanno partecipato al mercato libero, del contesto di liberalizzazione del mercato, delle opportunità del mercato libero e delle alternative a disposizione successivamente alla rimozione della tutela di prezzo nonché, nel caso di clienti domestici, delle informazioni relative all'eventuale condizione di vulnerabilità.
- 4.4 A tal fine, l'Autorità intende prevedere che il venditore, entro quattro mesi dall'adozione del provvedimento connesso alla presente consultazione, anche contestualmente all'invio della bolletta purché mediante un foglio o un file separato dalla bolletta medesima, sia tenuto ad informare ciascun cliente finale servito a condizioni di tutela:

- i. della rimozione del servizio di tutela gas, delle opportunità del mercato libero e degli strumenti informativi e di tutela a supporto del cliente finale (Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, Portale Offerte, Portale Consumi);
- ii. in caso di cliente domestico già identificato come un cliente vulnerabile sulla base delle modalità di cui alla sezione A.1 del capitolo 3:
 - a) di tutte le condizioni che qualificano un cliente come vulnerabile come definite dal decreto Aiuti bis, del fatto che il cliente ha una delle suddette caratteristiche ed è quindi stato identificato come cliente vulnerabile nonché della necessità di comunicare al venditore medesimo l'eventualità in cui la condizione di vulnerabilità in essere non sia più soddisfatta e di aggiornarlo tempestivamente qualora la condizione di vulnerabilità si modifichi in futuro;
 - b) delle opzioni di scelta a sua disposizione, in ragione della rimozione della tutela di prezzo gas, indicando in particolare:
 - la possibilità di recedere dal contratto per scegliere un altro venditore o scegliere un'altra offerta con il medesimo venditore;
 - l'attivazione dei servizi di ultima istanza di cui al TIVG qualora receda dal contratto e non sottoscriva un nuovo contratto di fornitura;
 - il fatto che, in assenza di diversa scelta, continuerà ad essere servito a condizioni di fornitura definite dall'Autorità per i clienti vulnerabili;
- iii. in tutti i casi diversi da quelli del punto ii:
 - a) nel caso di clienti domestici, della possibilità di comunicare la propria eventuale condizione di vulnerabilità come definita dal decreto Aiuti bis attraverso un modulo di autocertificazione allegato alla comunicazione medesima, specificando che qualora la condizione fosse soddisfatta il cliente avrebbe diritto ad essere servito a condizioni di fornitura definite dall'Autorità per tale tipologia di clienti;
 - b) delle condizioni e delle modalità per continuare la fornitura con lo stesso venditore alle condizioni indicate dal medesimo venditore, comunicando in particolare le condizioni dell'offerta di mercato libero più conveniente identificata con i criteri di cui al paragrafo 3.18 e le

*condizioni di default*⁸ nonché allegando le rispettive Schede sintetiche di cui all'Allegato 4 del Codice di condotta commerciale compilate secondo i criteri del Codice medesimo;

- c) della possibilità di recedere dal contratto per scegliere un altro venditore o scegliere un'altra offerta con il medesimo venditore;
- d) dell'attivazione dei servizi di ultima istanza di cui al TIVG qualora receda dal contratto e non sottoscriva un nuovo contratto di fornitura;
- e) dell'applicazione, successivamente al termine di tre mesi dalla comunicazione, delle *condizioni di default*, qualora non receda dal contratto e non sottoscriva alcun nuovo contratto di fornitura;
- f) dell'applicazione delle condizioni previgenti alla medesima comunicazione come aggiornate mensilmente dall'Autorità, nelle more del decorrere del termine di tre mesi di cui alla precedente lettera e).

4.5 Qualora trascorsi sessanta giorni dalla comunicazione al cliente finale di cui al precedente punto iii, lettera a), nel caso in cui il venditore non abbia ricevuto alcuna autocertificazione sottoscritta dal cliente finale, dovrà provvedere a re-inviare il modulo di autocertificazione mediante la prima fattura utile, comunicando al medesimo cliente che non avendo ricevuto la dichiarazione sostitutiva, dalle informazioni a disposizione del venditore, il medesimo sarà identificato come cliente che non ha, al momento, le caratteristiche per essere un cliente vulnerabile e conseguentemente non avrà diritto all'applicazione delle condizioni di fornitura definite dall'Autorità.

Obblighi informativi per i clienti serviti nel mercato libero

4.6 Per quanto riguarda i clienti domestici serviti nel mercato libero, l'Autorità intende prevedere che, entro il medesimo termine di quattro mesi di cui al precedente paragrafo 4.4, il venditore sia tenuto ad informare il cliente finale, anche contestualmente all'invio della prima bolletta utile purché mediante un foglio o un file separato dalla bolletta medesima:

- i. in caso di cliente domestico già identificato come un cliente vulnerabile sulla base delle modalità di cui alla sezione A.1 del capitolo 3:

⁸ In particolare, il venditore dovrà inserire all'interno della comunicazione il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali risultanti dall'applicazione delle nuove condizioni contrattuali ed economiche e l'illustrazione chiara, completa e comprensibile, dei contenuti e degli effetti del nuovo contratto di fornitura.

- a) di tutte le condizioni che qualificano un cliente come vulnerabile come definite dal decreto Aiuti bis, del fatto che il cliente ha una delle suddette caratteristiche ed è quindi stato identificato come cliente vulnerabile nonché della necessità di comunicare al venditore medesimo l'eventualità in cui la condizione di vulnerabilità in essere non sia più soddisfatta e di aggiornarlo tempestivamente qualora la condizione di vulnerabilità si modifichi in futuro;
 - b) della possibilità di essere servito a condizioni di fornitura definite dall'Autorità per i clienti vulnerabili, comunicandolo al venditore ai recapiti indicati nella comunicazione;
- ii. in tutti i casi diversi da quelli del punto i, della possibilità del cliente di essere servito a condizioni di fornitura definite dall'Autorità per i clienti vulnerabili, comunicandolo al venditore ai recapiti indicati nella comunicazione, qualora questo soddisfi una delle condizioni di vulnerabilità di cui al decreto Aiuti bis che dovrà essere autocertificata mediante l'apposito modulo fornito dal venditore.
- 4.7 Inoltre, nell'ambito della sottoscrizione di nuovi contratti con clienti domestici, il venditore dovrà informare il cliente finale delle condizioni di fornitura a cui hanno diritto i clienti vulnerabili e delle modalità per identificarsi come tale ai sensi del decreto Aiuti bis.
- 4.8 Nel dettaglio, l'Autorità intende prevedere che ciascun venditore debba richiedere a tutti i clienti finali domestici che sottoscriveranno un nuovo contratto di fornitura del gas naturale la dichiarazione sostitutiva, resa attraverso la compilazione di un modulo apposito consegnato al cliente medesimo contestualmente alla sottoscrizione del contratto. Nell'ambito di tale richiesta dovrà essere altresì specificato che, qualora il cliente abbia le caratteristiche per essere identificato come un cliente vulnerabile, ha diritto all'applicazione delle condizioni di fornitura definite dall'Autorità indicando, a tale fine, le modalità per farne richiesta.

Obblighi informativi per i clienti serviti nei servizi di ultima istanza

- 4.9 Con riferimento ai clienti domestici serviti nel servizio di fornitura di ultima istanza l'Autorità intende prevedere che il FUI, entro quattro mesi dall'adozione del provvedimento connesso alla presente consultazione, anche contestualmente all'invio della bolletta purché mediante un foglio o un file separato dalla bolletta medesima, sia tenuto ad informare ciascun cliente finale:
- i. in caso di cliente domestico già identificato come un cliente vulnerabile sulle base delle modalità di cui alla sezione A.1 del capitolo 3:

- a) di tutte le condizioni che qualificano un cliente come vulnerabile come definite dal decreto Aiuti bis, della necessità di comunicare al FUI medesimo l'eventualità in cui la condizione di vulnerabilità in essere non sia più soddisfatta e di aggiornarlo tempestivamente qualora la condizione di vulnerabilità si modifichi;
 - b) che verrà servito a condizioni di fornitura definite dall'Autorità per i clienti vulnerabili;
- ii. in caso di cliente domestico per il quale non è nota la condizione di vulnerabilità, della possibilità di comunicare la propria eventuale condizione di vulnerabilità come definita dal decreto Aiuti bis attraverso un modulo allegato alla comunicazione medesima, specificando che qualora la condizione fosse soddisfatta il cliente avrebbe diritto ad essere servito a condizioni di fornitura definite dall'Autorità per i clienti vulnerabili. In assenza di riscontro da parte del cliente finale troveranno applicazione le misure di cui al paragrafo 4.5.
- 4.10 Previsioni analoghe saranno altresì introdotte in capo agli esercenti il servizio di *default* di distribuzione per i clienti domestici per i quali l'attivazione avviene ai sensi dell'articolo 30, comma 1, lettera b), punto ii), del TIVG, vale a dire quei clienti per i quali, pur sussistendo i requisiti per usufruire del servizio di fornitura di ultima istanza, ne sia impossibile l'attivazione.
- 4.11 Da ultimo, la comunicazione di cui all'articolo 31bis, comma 2, del TIVG effettuata da ciascun FUI in caso di attivazione di un nuovo punto e l'omologa comunicazione di cui all'articolo 34 del TIVG prevista per l'esercente il servizio di *default* di distribuzione, per i casi di attivazione richiamati al paragrafo 4.10, saranno integrate, nel caso di clienti domestici, secondo quanto illustrato al paragrafo 4.9.

Q8. *Si condividono gli orientamenti relativamente agli obblighi informativi sulla rimozione del servizio di tutela gas in capo ai venditori? Se no, per quale motivo?*

5 ADEGUAMENTO DEL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE E DEL REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO DEL PORTALE OFFERTE

- 5.1 Con il superamento delle tutele di prezzo del settore energetico, si rende necessario, come peraltro già prefigurato nella deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/COM, un adeguamento degli obblighi informativi del Codice di condotta commerciale con riferimento, in particolare, alle Schede di confrontabilità

di cui agli Allegati 1, 2 e 3, il cui ruolo principale è proprio quello di mostrare un confronto in termini di spesa annua stimata tra i servizi di tutela e l'offerta del venditore nel mercato libero.

- 5.2 Dalla data di superamento delle tutele di prezzo per i clienti domestici, l'Autorità cesserà di aggiornare ogni mese le condizioni economiche (i prezzi) per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale dei servizi di tutela, fermo restando l'aggiornamento annuale delle tariffe di rete e l'aggiornamento periodico degli oneri generali. Di conseguenza, la spesa annua dei servizi di tutela, elemento caratteristico delle Schede di confrontabilità del Codice di condotta commerciale, non sarà più utilizzabile per il confronto con le offerte del mercato libero.
- 5.3 Alla luce della rimozione del servizio di tutela del gas naturale, l'Autorità ritiene opportuno procedere all'aggiornamento del Codice di condotta commerciale con la finalità di abrogare, a partire dall'1 gennaio 2023, le Schede di confrontabilità per i clienti finali domestici di gas naturale e per le forniture congiunte di cui agli Allegati 2 e 3 nonché di rimuovere, sempre da tale data, i riferimenti al servizio di tutela gas contenuti nelle altre disposizioni del Codice.
- 5.4 Analogo intervento verrà effettuato dall'Autorità, con riferimento al settore dell'energia elettrica, a partire dalla data di completo superamento del servizio di maggior tutela per i clienti domestici.
- 5.5 Infine, poiché a partire dall'1 gennaio 2023 il servizio di tutela gas non potrà più essere offerto alla generalità dei clienti finali, l'Autorità ritiene opportuno che, a decorrere da tale data, la stima della spesa annua del servizio di tutela gas non sia più visualizzata nei risultati di ricerca del Portale Offerte come disciplinato dall'articolo 10, comma 6, del Regolamento di funzionamento del Portale medesimo, prevedendo inoltre l'eliminazione del riferimento al servizio di tutela gas all'articolo 17, comma 3, lettera b, del Regolamento medesimo. Contestualmente, l'Autorità intenderebbe inserire, analogamente a quanto avviene per il servizio di tutela gas, la stima della spesa annua delle condizioni di fornitura per i clienti vulnerabili nei risultati di ricerca del Portale Offerte.

- Q9. Si ritiene opportuno che nei risultati di ricerca del Portale Offerte venga indicata la stima della spesa annua delle condizioni definite dall'Autorità per i clienti vulnerabili?*
- Q10. Si ritiene sia necessario adeguare altre disposizioni del Codice di condotta commerciale o del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte in conseguenza della rimozione dei servizi di tutela?*

6 TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE

- 6.1 Come illustrato nei precedenti capitoli, le nuove disposizioni in esito alla presente pubblicazione saranno efficaci a partire dalla data di pubblicazione del provvedimento sul sito *internet* dell’Autorità. Vengono di seguito riepilogate le tempistiche prospettate nei precedenti capitoli relativamente al percorso graduale di superamento del servizio di tutela gas.
- 6.2 La *fase I* del percorso ha inizio dalla data di pubblicazione del provvedimento, si conclude entro il settimo mese dalla data medesima e prevede i seguenti *step*:
- i. **dalla data di pubblicazione del provvedimento ed entro il quarto mese successivo**, il venditore:
 - a) con riferimento ai propri clienti serviti in tutela gas, identifica i clienti vulnerabili e invia la comunicazione di rimozione della tutela differenziata sulla base della condizione di vulnerabilità, continuando nel frattempo ad applicare, a tali clienti, le condizioni di erogazione previgenti alla medesima comunicazione come aggiornate mensilmente dall’Autorità;
 - b) con riferimento ai clienti del mercato libero, identifica i clienti vulnerabili e li informa della possibilità, qualora ne possiedano i requisiti, di richiedere le condizioni di fornitura definite dall’Autorità per i clienti vulnerabili;
 - c) rende disponibile sul proprio sito *internet* la pagina informativa sulle condizioni di vulnerabilità identificate dal decreto Aiuti bis ed eventuali norme successive, sulle procedure che deve seguire il cliente finale per essere riconosciuto come vulnerabile e sui diritti dei clienti vulnerabili in merito alle condizioni di tutela;
 - ii. **dalla data di comunicazione ai clienti finali della rimozione della tutela, per un massimo di tre mesi**, il venditore applica:
 - a) ai clienti non già identificati come vulnerabili che non abbiano scelto un’offerta di mercato libero, le condizioni contrattuali ed economiche vigenti al momento della rimozione della tutela di prezzo come aggiornate mensilmente dall’Autorità e re-invia, entro sessanta giorni, il modulo per l’eventuale autocertificazione della condizione di vulnerabilità;

- b) ai clienti identificati come vulnerabili che non abbiano scelto un'offerta di mercato libero, le condizioni contrattuali ed economiche definite e aggiornate dall'Autorità per tale tipologia di clienti che continueranno ad essere applicate a tale tipologia di clienti anche successivamente alla scadenza del suddetto termine di tre mesi.
- 6.3 La *fase II* del percorso graduale di superamento del servizio di tutela gas decorre dalla data di efficacia delle nuove condizioni di fornitura ovvero delle condizioni di tutela dei vulnerabili. A partire da tale data, inoltre, il venditore potrà eventualmente esercitare il diritto di recesso nel rispetto della regolazione vigente, che prevede un preavviso di almeno sei mesi decorrenti dall'invio della comunicazione da parte del venditore.
- 6.4 Con riferimento ai clienti domestici serviti nel servizio di fornitura di ultima istanza, il FUI, entro quattro mesi dalla pubblicazione del provvedimento sul sito *internet* dell'Autorità, identifica tra i propri clienti quelli vulnerabili e invia la comunicazione sui diritti dei clienti vulnerabili differenziata sulla base della condizione di vulnerabilità.

Q11. Si condividono gli orientamenti con riferimento alle tempistiche di attuazione? Se no, per quale motivo?